

**ANALISIS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI  
PEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT Semen Gresik di Kecamatan Gunem Kabupaten  
Rembang)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana (S-1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**AYNINA ZULIANTI**  
**B 200 170 354**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI  
PEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT Semen Gresik di Kecamatan Gunem Kabupaten  
Rembang)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**AYNINA ZULIANTI**

**B 200 170 354**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M., Ak., CA**

**NIDN.0625076001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI  
PEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT Semen Gresik di Kecamatan Gunem Kabupaten  
Rembang)**

Yang ditulis oleh:

**AYNINA ZULIANI**  
**B 200 170 354**


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada tanggal 30 Oktober 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:


1. Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M., Ak., CA.  
(Ketua Dewan Penguji)

()

2. Dr. Fatchan Achyani, S.E., M.Si.  
(Anggota I Dewan Penguji)

()

3. Drs. Atwal Arifin, Ak., M.Si.  
(Anggota II Dewan Penguji)

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si**  
**NIDN. 0616087401**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl.A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AYNINA ZULIANTI

NIM : B 200 170 354

Jurusan : AKUNTANSI

Judul : **ANALISIS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY***

Skripsi **SEBAGAI PEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada PT Semen Gresik di Kecamatan  
Gunem Kabupaten Rembang)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 30 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan

**(AYNINA ZULIANTI)**

## MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan.”

(Q.S Ar Rahman)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S Al Insyirah: 6-8)

“Bersemangatlailah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah.”

(H.R Muslim)

“Kalau dunia tidak baik ke kamu, kamu harus tetap baik sama dirimu sendiri.”

(Rintik Sedu)

*“Learn from yesterday, live for today, and hope for tomorrow.”*

*(Albert Einstein)*

*“Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving.”*

*(Albert Einstein)*

*“It’s okay to not be okay, everything will get better.”*

*(Writer)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

- ☞ Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu melimpahkan segala nikmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ☞ Rasulullah SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW.
- ☞ Bapak, Ibu, Kakak, dan keluarga besar tercinta, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis.
- ☞ Sahabat seperjuangan selama penyusunan skripsi ini Ovi, Diah, Secha, Octa, Fatimah, Hany dan teman-teman lainnya yang telah menemani dan berjuang bersama selama ini.
- ☞ Almamater, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menjadi wadah bagi penulis dalam menuntut ilmu.
- ☞ Diriku sendiri yang telah berjuang dan berusaha sampai saat ini.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* SEBAGAI PEMBENTUK CITRA PERUSAHAAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada PT Semen Gresik di Kecamatan Gunem Kabupaten Rembang).”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, do'a dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr.Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Banu Witono, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Surakarta.

4. Ibu Shinta Permata Sari, S.E., MM., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M., Ak., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Zulfikar, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh dosen program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
8. Keluargaku tercinta, terutama Bapak Kusnadi, Ibu Kinarti, Kakak Liana Sri Wahyuni dan lainnya yang selalu memberikan doa, motivasi, perhatian, dan kasih sayang, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih telah memberikan bantuan, saran, dan dukungan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Teman-teman seperjuangan akuntansi angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan dan kebersamaan ini selama menempuh kuliah.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.



Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dengan demikian penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan hasil penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 30 Oktober 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aynina' with a stylized flourish at the end.

(Aynina Zulianti)

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori .....	7
1. Teori <i>Stakeholder</i> .....	7
2. Teori Legitimasi .....	8
3. Loyalitas Pelanggan .....	9
4. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	10
5. Citra Perusahaan .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Teoritis .....	17
D. Hipotesis Penelitian .....	18

1. Pengaruh CSR terhadap Loyalitas Pelanggan .....	18
2. Pengaruh CSR terhadap Citra Perusahaan .....	19
3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
4. Pengaruh CSR terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Perusahaan.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel .....	22
C. Data dan Sumber Data .....	23
D. Metode Pengumpulan Data .....	24
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
1. Variabel Dependen .....	24
2. Variabel Independen.....	25
3. Variabel Intervening.....	25
F. Metode Analisis Data.....	25
1. Uji Kualitas Data .....	25
a. Uji Validitas .....	26
b. Uji Reliabilitas .....	26
2. Statistik Deskriptif.....	27
3. Uji Asumsi Klasik .....	27
a. Uji Normalitas.....	27
b. Uji Multikolinieritas .....	27
c. Uji Autokorelasi.....	28
d. Uji Heteroskedastisitas .....	28
4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	29
5. Uji Hipotesis.....	30
a. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	30
b. Uji Parsial (Uji t).....	31
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	31
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
B. Demografi Responden.....	34

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ....	35
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
C. Hasil Analisis Data.....	36
1. Uji Kualitas Data .....	36
a. Uji Validitas .....	36
b. Uji Reliabilitas .....	36
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolinieritas .....	38
c. Uji Autokorelasi.....	39
d. Uji Heteroskedastisitas .....	39
4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ). .....	40
5. Uji Hipotesis.....	43
a. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	43
b. Uji Parsial (Uji t).....	43
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
1. Pengaruh <i>CSR</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
2. Pengaruh <i>CSR</i> terhadap Citra Perusahaan .....	46
3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	47
4. Pengaruh <i>CSR</i> terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Citra Perusahaan.....	47
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	49
A. Simpulan .....	49
B. Keterbatasan .....	49
C. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Rincian Penyebaran Kuesioner .....	34
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel IV.3 Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel IV.4 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	35
Tabel IV.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel IV.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel IV.8 Deskriptif Statistik .....	37
Tabel IV.9 Ringkasan Uji Normalitas.....	38
Tabel IV.10 Ringkasan Hasil Uji Multikolinieritas .....	38
Tabel IV.11 Ringkasan Hasil Uji Autokorelasi .....	39
Tabel IV.12 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	39
Tabel IV.13 Ringkasan Hasil Analisis Jalur .....	40
Tabel IV.14 Ringkasan Hasil Uji F.....	43
Tabel IV.15 Ringkasan Hasil Uji T.....	43
Tabel IV.16 Ringkasan Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	17
Gambar IV.1 Hasil Analisis Jalur .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Output Uji Validitas
- Lampiran 4 : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Output Deskriptif Statistik
- Lampiran 6 : Output Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Output Uji Multikolinieritas
- Lampiran 8 : Output Uji Autokorelasi
- Lampiran 9 : Output Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 : Output Analisis Jalur dan Uji T
- Lampiran 11 : Output Uji F
- Lampiran 12 : Output Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Validasi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *corporate social responsibility* sebagai pembentuk citra perusahaan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang diteliti yaitu masyarakat sekitar PT Semen Gresik di Kecamatan Gunem, Kabupaten Rembang sebanyak 130 responden. Analisis data menggunakan program SPSS versi 21.0. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *CSR* berpengaruh terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan, dan citra perusahaan dapat memediasi pengaruh *CSR* terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *corporate social responsibility, citra perusahaan, loyalitas pelanggan*



## **ABSTRACT**

*This research aims to determine corporate social responsibility as a form of corporate image and its effect on customer loyalty. The type of data used is quantitative. Data collection was done by using a questionnaire. The sample studied was the community around PT Semen Gresik in Gunem District, Rembang Regency as many as 130 respondents. Data analysis using SPSS program version 21.0. The statistical method used to test hypothesis is path analysis.*

*The result showed that CSR had an effect on corporate image and customer loyalty, and corporate image could mediate the effect of CSR on customer loyalty.*

**Keywords:** *corporate social responsibility, corporate image, customer loyalty*